PIWIK PRO

XS4ALL

Echter Datenschutz und Sicherheit für die Kunden

XS4ALL kann ihren Kunden mit der Piwik PRO Analytics Suite endlich echten Datenschutz und Sicherheit bieten

XS4ALL ist einer der am längsten erfolgreichen Internetanbieter in den Niederlanden. Der Provider kann auf über 25 Jahre Erfahrung in der Branche zurückblicken.

“De hoogste standaarden voor uw veiligheid en privacy” (**“Höchste Standards für Ihre Sicherheit und Privatsphäre”**), titelt die Website von XS4ALL und verspricht nicht zu viel. Datenschutz, Sicherheit und ein exzellenter Kundenservice zeichnen den Internet-Experten aus.

XS4ALL

Branche

Internet

Standort

Amsterdam, Niederlande

Highlights

- Einblicke in das Kundenverhalten und Informationen über die Anzahl potenzieller Kunden mit der Möglichkeit des Trackings über alle Geräte hinweg
- 100 % Datenbesitz und DSGVO-konform
- Optimierung des Marketings der Budgetvergabe

Die Suche nach einer auf Datenschutz ausgerichteten Alternative zu Adobe

XS4ALL hat ihre E-Commerce-Website zuvor eine Zeit lang mit Adobe Omniture getrackt, jedoch waren sie nicht gänzlich zufrieden mit der Software.

Einer der Nachteile für XS4ALL stellt die Tatsache dar, dass die Software von Adobe extern gehostet wird und die Analytics-Möglichkeiten dementsprechend begrenzt sind. **Einige Anwendungsfälle konnten nicht umgesetzt werden**, weil XS4ALL dafür private Daten ihrer Kunden an Adobe hätte weitergeben müssen, um Ergebnisse zu erhalten. Da jedoch Datenschutz und Sicherheit oberste Priorität für den Internetanbieter haben, war ein solcher Workflow ein No-Go. Einer dieser Anwendungsfälle, die XS4ALL nicht implementieren konnte, war das **geräteübergreifende Tracking**, was Service und Marketing-Erfolge deutlich hätte steigern können.

Außerdem hatte XS4ALL einige Schwierigkeiten bei der Benutzung von Omniture. Einige der erfahrensten Nutzer der Software hatten das Unternehmen verlassen und das **User Interface** ist nicht intuitiv genug, damit sich neue Mitarbeiter schnell einarbeiten können.

Der Internetanbieter hatte sich bereits auf die Suche gemacht nach einer Alternative, als die DSGVO aktuell wurde. **Ab diesem Zeitpunkt war es für XS4ALL ganz klar:** Sie wollten eine Analytics-Plattform, die **Datenschutz- und DSGVO-compliant** ist und gleichzeitig die **gesammelten Daten nutzbarer** für das eigene Marketing macht.

Zusätzlich hatte das Team weitere Ziele im Kopf, die sie gerne umsetzen wollten. Neben dem **Cross-Device-Tracking** sollte es möglich sein, **Offline- und Online-Daten** miteinander zu verknüpfen und **Marketing- und Analytics-Tags** der eigenen Website besser zu organisieren. Die Kundenzufriedenheit war auch eine der Prioritäten, um eingehende Anrufe im Call-Center zu reduzieren.

> **Wir haben angefangen, aus Sicherheits- und Datenschutzgründen nach einer neuen Lösung zu suchen. Weil wir die Daten unserer Kunden nicht mit Third Parties teilen wollen, besonders nicht mit Third Parties außerhalb der EU, war Google Analytics keine Option. Piwik PRO ist die einzige Plattform, die unsere Bedürfnisse vollständig erfüllt: Die Plattform ist eine vollständige Marketing-Lösung, die Personalisierung, Zielgruppen-Targeting und Consent-Management umfasst. Das sind all diese Extras, die wir im Adobe-Tool nicht hatten.**
>
> — **Erik van der Kooij,** Head of Digital, XS4ALL

Der Weg zur DSGVO-Compliance

Die Verantwortlichen bei XS4ALL haben von einem ihrer Mitarbeiter, der für die Netzwerk-Wartung zuständig ist, von Piwik PRO gehört. Der Mitarbeiter empfahl, sich die Analytics-Platform etwas genauer anzusehen, da sie **datenschutz-freundlich** ist und den **On-Premises-Betrieb** erlaubt. Mit der DSGVO im Nacken entschied sich das Unternehmen, einen Piwik PRO-Ansprechpartner in den Niederlanden zu kontaktieren.

XS4ALL wollte die Piwik PRO-Plattform kennenlernen, um zunächst ein **Proof of Concept** zu haben. Zuerst haben sie es als Cloud-Lösung implementiert, was etwa zwei Wochen gedauert hat. Das Setup ermöglichte später eine leichte und schnelle Migration zu ihren eigenen Servern.

Mit einem **Solution Architect von Piwik PRO**, der dem Unternehmen für technische Fragen beratend zur Seite steht, war der Implementierungsprozess besonders einfach. Der Piwik PRO Experte hat mit den Entwicklern von XS4ALL eng zusammengearbeitet, um die richtige Art des Trackings für ihre E-Commerce-Website festzulegen. Er hat das Team durch **den Einrichtungsprozess begleitet und Tracking plus Reporting für alle Domains konfiguriert**. Gemeinsam haben die Mitarbeiter beider Unternehmen Piwik PRO Analytics, Tag Manager, DSGVO Consent Manager und Customer Data Platform implementiert.

Die Piwik PRO Analytics Suite in Aktion

Das Team bei XS4ALL, das die Piwik PRO Analytics Suite nutzt, besteht aus Analysten, CRO-Spezialisten und externen Werbeagenturen. Sie alle haben unterschiedliche Ziele und Aufgaben, abhängig von der Rolle, die sie in ihrem Team spielen: Akquise oder Service.

Der Akquise-Teil des Teams ist verantwortlich dafür, neue Kunden zu gewinnen. Das Team trackt die **Performance der Marketing-Kampagnen** und **analysiert die Pfade**, die zu bestimmten Landing-Pages und Conversions führen. Zusätzlich werden alle Produktkombinationen im Warenkorb getrackt. Das Team hat außerdem einen Funnel eingerichtet, um Sales-Conversions und potentielle Bottlenecks zu erkennen.

Der Service-Teil des Teams arbeitet kontinuierlich daran, den Bestandskunden den **bestmöglichen Service** zu bieten. Da die gesamte Website auf Service ausgerichtet ist, gibt es viele unterschiedliche Ziele. Das Hauptziel war es, Besuchern alle Informationen anzuzeigen, die für sie interessant und wichtig sind, während sie auf der Seite browsen, damit sie nicht den telefonischen Kundenservice bemühen müssen. **Hohe Kundenzufriedenheit und eine Reduzierung der Anrufe im Call Center** stellen die wichtigsten Erfolgsindikatoren für das Team dar.

> **Wir haben eine Menge Unterstützung von Piwik PROs Customer Success Team bekommen, das war toll. Ein großer Unterschied zur Zusammenarbeit mit Adobe war, dass unser persönlicher Kontakt nicht mit einem Helpdesk-Mitarbeiter stattfand, der in einem großen Call Center sitzt und man als Kunde nur eine Nummer im System ist. Mit Piwik PRO erleben wir einen persönlichen Service und eine enge Zusammenarbeit. Das passt besser zu uns, da es die gleiche Art Service ist, die wir auch unseren Kunden bieten möchten. Bei Piwik PRO fühlen wir uns mehr zuhause.**
>
> — **Yerzy Benistant,** Digital Analyst, XS4ALL

Neue Möglichkeiten und befriedigende Ergebnisse

XS4ALL nutzt Piwik PRO als einzige Ressource für Daten bereits seit über einem Jahr. Einiges hat sich seit dem **Upgrade von Adobe Omniture zu Piwik PRO** verändert.

Die Implementierung der Piwik PRO Analytics Suite hat XS4ALL zum alleinigen Eigentümer ihrer gesammelten Daten gemacht. Alle Daten werden jetzt exklusiv in den Niederlanden gespeichert – On-Premises auf ihrer **eigenen Server-Infrastruktur**. Mit dem **DSGVO Consent Manager** wurde der Internetanbieter rechtzeitig vor Inkrafttreten der DSGVO datenschutz-compliant.

Mit der **vollen Kontrolle über die Daten** haben sich neue Möglichkeiten eröffnet. Als E-Commerce-Unternehmen ist es besonders wichtig für XS4ALL, Transaktionen, Anzahl der Aufträge, verlassene Warenkörbe und den durchschnittlichen Warenkorbwert zu tracken. Resultierend aus dem Tracking all dieser Daten kann das Unternehmen jetzt **alle Informationen miteinander verknüpfen, um datengesteuert zu handeln**. Online-Daten können mit den Daten des Zahlungssystems in einer sicheren Umgebung miteinander verknüpft werden.

Ein Pop-Up des Piwik PRO Consent Managers, implementiert auf der Website von XS4ALL

Die große Veränderung kam mit der Möglichkeit, **Besucher über unterschiedliche Geräte hinweg zu tracken**. XS4ALL wollte das zuvor nicht, da sie ihre Daten mit Adobe als Third Party hätten teilen müssen. Doch weil alle Daten jetzt auf den eigenen Servern gespeichert sind, kann das Unternehmen den Use Case mühelos umsetzen. Zuerst fragen sie ihre potenziellen Kunden nach deren PLZ, um zu prüfen, welche Services und Leistungen an ihrem Standort verfügbar sind. Der Status des Consents wird gespeichert und die Daten werden dazu genutzt, festzustellen, ob die **Customer Journey** auf dem Desktop oder mobil begonnen wird und ob das Gerät unterwegs gewechselt wird. Diese **Insights werden mit Informationen, die über das Call Center kommen, kombiniert**. Auch wenn ein Kunde seinen Vertrag telefonisch abgeschlossen hat, können die Mitarbeiter sehen, über welchen Kanal der Kunde seine **ersten Touchpoints** mit XS4ALL hatte. Diese Daten geben dem Provider Insights über das Verhalten seiner Kunden sowie genauere Informationen über potenzielle Kunden.

XS4ALL nutzt die Informationen aus dem Adressen-Check für die Verknüpfung der Daten in der Customer Journey

Das Marketing-Team von XS4ALL und die externen Agenturen, mit denen sie zusammenarbeiten, haben durch die Veränderungen viel gewonnen. Die **Piwik PRO Analytics Suite ist intuitiver und einfacher zu bedienen als Adobe Omniture**, sodass mehr Mitarbeiter sie tatsächlich nutzen und mit Daten arbeiten können. Die Teams benötigen **keine umfangreichen Schulungen**, wie es bei ihrem vorherigen Tool der Fall war. Dadurch verbesserte sich die Zusammenarbeit mit der Business Intelligence Abteilung, was bisher nicht möglich war.

XS4ALLs Marketing-Team führt viele A/B-Tests durch und nutzt das Analytics-Modul, um die Ergebnisse zu messen und Ziele zu optimieren. Dank des Piwik PRO Tag Managers können die Mitarbeiter die **Anzahl der Marketing- und Analytics-Skripte auf der Website reduzieren**. Alles, was sie jetzt auf ihrer Website haben, ist der Piwik PRO Tag Manager Container, der ihnen mehr Kontrolle über die Tags gibt, die sie implementieren können. Dies erleichterte die Überwachung der Tags und unnötige Tags konnten beseitigt werden.

XS4ALL nutzt die Daten von Piwik PRO, um ihr **Marketing-Budget zu optimieren**. Dank der Verknüpfung ihrer Online-Daten und Offline-Daten wissen sie, woher die Kunden kommen, und können somit einschätzen, **welche Kampagnen Besucher anziehen**, die **besten Conversion-Rates** und den **besten ROI** haben. Es ist einfacher zu beurteilen, ob das Geld gut investiert wurde. Die Analytics-Ergebnisse helfen, datengesteuerte Entscheidungen bei der Planung des Marketing-Budgets zu treffen.

> **Mit Piwik PRO Analytics erhalten wir mehr Insights aus unseren Daten. Mehr Mitarbeiter unseres Unternehmens können die Software nutzen, da sie deutlich benutzerfreundlicher ist als das Tool, das wir zuvor hatten. Unsere Online-Performance ist jetzt besser und der Consent Manager ist eine große Hilfe dabei gewesen, DSGVO-compliant zu werden. Was wir bisher erleben ist sehr vielversprechend und wir sagen mit absoluter Überzeugung, dass unsere Wünsche und Anforderungen erfüllt werden.**
>
> — **Yerzy Benistant,** Digital Analyst, XS4ALL

Last but not Least ist der **Support** zu nennen, den XS4ALL von Piwik PRO erhält. Ein **Technik-Spezialist** steht dem Unternehmen aus den Niederlanden zur Verfügung, um bei der ersten Implementierung und allen zukünftigen Änderungen zu helfen. Piwik PROs **Customer Success Manager** sind da, um sicherzustellen, dass XS4ALL seine Analytics-Ziele erreicht und das Beste aus der Plattform herausholt.